



**PENGARUH BUKTI FISIK, KEHANDALAN DAN  
DAYA TANGGAP TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN DI KANTOR POS INDONESIA  
(PERSERO) KUDUS**

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat  
untuk menyelesaikan jenjang pendidikan  
Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi  
Universitas Muria Kudus

Oleh :

**Ervina Puji Astuti**

NIM : 2011-11-001

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MURIA KUDUS  
TAHUN 2017**

**PENGARUH BUKTI FISIK, KEHANDALAN DAN DAYA  
TANGGAP TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI  
KANTOR POS INDONESIA (PERSERO) KUDUS**

Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Skripsi  
Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus

Kudus, *23 Februari 2012*

Mengetahui

Ketua Program Studi



**Noor Azis, SE, MM**  
NIS. 0610701000001179

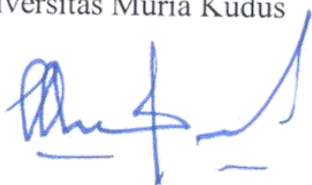
Pembimbing I



**Drs. Chanafi Ibrahim, MM**  
NIP. 19560907 197703 1 003

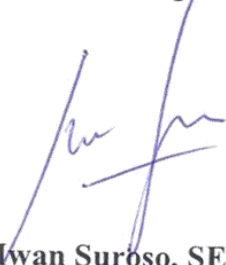
Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Muria Kudus



**Dr. H. Mochamad Edris, Drs, MM**  
NIS. 0610702010101021

Pembimbing II



**Iwan Suroso, SE, MM.**  
NIS. 0610702010101178

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### MOTTO :



Artinya : “Demi masa. Sesungguhnya manusia itu benar-benar dalam kerugian, kecuali orang-orang yang beriman dan mengerjakan amal saleh dan nasehat menasehati supaya mentaati kebenaran dan nasehat menasehati supaya menetapi kesabaran” (Q.S Al Ashr:1-3).

### PERSEMBAHAN :

1. Bapak Muchsin dan Ibu Maskanah (Alm)
2. Adik Amalia Kusuma Wardani
3. Motivatorku Failul Umam
4. Sahabatku Anisa, Tika
5. Teman-teman Manajemen 2011, khususnya Manajemen Pemasaran
6. Pembaca dan pemerhati sekalian.

*Semoga amal dan perbuatan mereka mendapat  
balasan yang setimpal dari Allah SWT. Amin...*

## **KATA PENGANTAR**

*Bismillahirrahmanirrahim*

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya, sehingga pada kesempatan ini penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi yang berjudul **“PENGARUH BUKTI FISIK, KEHANDALAN DAN DAYA TANGGAP TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI KANTOR POS INDONESIA (PERSERO) KUDUS”**. Ini disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan jenjang pendidikan Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bimbingan dan saran-saran dari berbagai pihak, sehingga penyusunan skripsi ini dapat terealisasi. Untuk itu penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Dr. H. Suparno, SH.MS., selaku Rektor Universitas Muria Kudus
2. Dr. H. Mochamad Edris, Drs, MM., selaku Dekan Universitas Muria Kudus
3. Noor Azis, SE, MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus dan dosen pembimbing yang telah merestui dan memberikan bimbingan dalam pembahasan dan penyusunan skripsi ini.
4. Drs. Chanafi Ibrahim, MM., selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan, pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.



5. Iwan Suroso, SE, MM., selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan, pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Para dosen dan staf pengajar di lingkungan Universitas Muria Kudus yang membekali berbagai pengetahuan, sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
7. Ayah dan Ibu, yang senantiasa mendukungku secara langsung maupun tidak langsung telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.
8. Sahabat-sahabatku yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu, baik moril maupun materiil dalam penyusunan skripsi ini. Dan semua pihak yang tak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga amal baik beliau tersebut di atas dan juga semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan mendapatkan balasan pahala yang berlipat ganda di sisi Allah SWT. *Amien*.

Akhirnya penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh mencapai kesempurnaan dalam arti sebenarnya, namun penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis sendiri dan para pembaca pada umumnya.

Kudus, 6 Februari 2017

Penulis,

**Ervina Puji Astuti**  
NIM 2011-11-001

# **Pengaruh Bukti Fisik, Keandalan dan Daya Tanggap terhadap Kepuasan Pelanggan di Kantor Pos Indonesia (Persero) Kudus**

**Ervina Puji Astuti**  
NIM 2011-11-001

Pembimbing : 1. Drs. Chanafi Ibrahim, MM.  
2. Iwan Suroso, SE, MM.

## **UNIVERSITAS MURIA KUDUS FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

### **ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh bukti fisik, keandalan, daya tanggap, kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan di Kantor Pos Indonesia (Persero) Kudus. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah survei. Populasi adalah para masyarakat yang ada di Kantor Pos Kudus yang telah berkunjung lebih dari 1 kali. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 96 responden dan pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*. Teknik pengumpulan data variabel dengan menggunakan metode kuosioner. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi berganda, uji t, uji F dan koefisien determinasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa bukti fisik berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan kantor pos (persero) Kudus, sesuai dengan nilai  $t_{hitung}$  yang lebih besar dari  $t_{tabel}(5,325 > 1,658)$ , serta nilai signifikansi di bawah 0.05 yaitu sebesar 0,000. Keandalan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan Kantor Pos (Persero) Kudus, sesuai dengan nilai  $t_{hitung}$  yang lebih besar dari  $t_{tabel}(2,407 > 1,658)$ , serta nilai signifikansi di bawah 0.05 yaitu sebesar 0,018. Keinginan dan kesediaan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap sebagai indikator daya tanggap perusahaan terbukti berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Kantor Pos (Persero) Kudus. Hal ini sesuai dengan nilai  $t_{hitung}$  yang lebih besar dari  $t_{tabel}(2,941 > 1,658)$ , serta nilai signifikansi di bawah 0.05 yaitu sebesar 0,049. Hasil penelitian di lapangan menunjukkan bahwa pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para karyawan, bebas dari bahaya fisik, risiko atau keragu-raguan terbukti berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Kantor Pos (Persero) Kudus. Sesuai dengan nilai  $t_{hitung}$  yang lebih besar dari  $t_{tabel}(2,097 > 1,658)$ , serta nilai signifikansi di bawah 0.05 yaitu sebesar 0,023. Bukti fisik, keandalan dan daya tanggap berpengaruh secara berganda terhadap kepuasan pelanggan Kantor Pos (Persero) Kudus, sesuai dengan nilai  $F_{hitung}$  yang lebih besar dari  $F_{tabel}(8,274 > 3,09)$ , serta nilai signifikansi di bawah 0.05 yaitu sebesar 0.000.

Kata Kunci : *Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, dan Kepuasan Pelanggan.*

Daftar pustaka : 24 (tahun 2002-2015).

***Effect of Physical Evidence, Reliability, Power Response to Customer Satisfaction In Post Office Indonesia Kudus***

**Ervina Puji Astuti**

NIM 2011-11-001

Lecturer: 1. Drs. Chanafi Ibrahim, MM.  
2. Iwan Suroso, SE, MM.

**UNIVERSITY OF MURIA KUDUS  
STUDY PROGRAM MANAGEMENT FACULTY OF ECONOMICS**

**ABSTRACT**

*The purpose of this study was to examine the effect of physical evidence, reliability, responsiveness to customer satisfaction in the Post Office Indonesia (Persero) Kudus. The approach used in this study is a survey. The population is the community that is in the Holy Post Office has been more than one time. The number of samples in this study were 96 respondents and sampling using accidental sampling. Variable data collection techniques by using kuosioner. Data were analyzed using multiple regression analysis, t-test, F and coefficient of determination.*

*The results showed that physical evidence of partial effect on customer satisfaction post office (Persero) Holy, according to tcount greater than t table ( $5.325 > 1.658$ ), as well as the significant value under 0:05 is equal to 0.000. Reliability partial effect on customer satisfaction Post Office (Persero) Holy, according to tcount greater than t table ( $2.407 > 1.658$ ), as well as the significant value under 0:05 in the amount of 0,018. The desire and willingness of our employees to help customers and provide service with a response as an indicator of the responsiveness of the company proved influential on customer satisfaction Post Office (Persero) Kudus. This is consistent with tcount greater than t table ( $2.941 > 1.658$ ), as well as the significant value under 0:05 in the amount of 0049. The results in the field shows that the knowledge, competence, courtesy, and trustworthiness owned by the employees, free of physical danger, risk or doubt proven effect on customer satisfaction Post Office (Persero) Kudus. In accordance with tcount greater than t table ( $2.097 > 1.658$ ), as well as the significant value under 0:05 in the amount of 0,023. Physical evidence, reliability, responsiveness, quality of service, multiple effect on customer satisfaction Post Office (Persero) Kudus, in accordance with the value of F larger than F table ( $8.274 > 3.09$ ), as well as the significance value below that of 0000 0:05 ,*

*Keywords: Physical Evidence, Reliability, Responsiveness and Customer Satisfaction.*

*Bibliography: 24 (years 2002-2015)*

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>ABSTRAKSI</b> .....	vii
<b>ABSTRACT</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xv
 <b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar belakang Masalah .....	1
1.2. Ruang Lingkup .....	4
1.3. Perumusan Masalah .....	5
1.4. Tujuan Penelitian .....	5
1.5. Manfaat Penelitian .....	6
 <b>BAB II : TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Landasan Teori .....	7
2.1.1 Pengertian Jasa .....	7
2.1.2 Bentuk Fisik ( <i>Tangible</i> ).....	7
2.1.3 Keandalan ( <i>Reliability</i> ).....	9



2.1.4 Ketanggapan atau daya tanggap (Responsiveness) .....	10
2.1.5 Kepuasan Pelanggan.....	11
2.2.1 Hubungan Antar Variabel .....	13
2.2.2 Hubungan <i>Tangible</i> dengan Kepuasan Pelanggan .....	13
2.2 Penelitian Terdahulu .....	19
2.3 Kerangka Pemikiran Teroritis.....	21
2.4 Hipotesis .....	23

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

3.1. Rancangan Penelitian .....	25
3.2. Variabel Penelitian .....	26
3.3. Devinisi Operasional Variabel .....	26
3.4. Jenis dan Sumber Data .....	28
3.5. Populasi dan Sampel .....	28
3.6. Pengumpulan Data .....	30
3.7. Uji Instrumen Penelitian .....	30
3.8. Pengolahan Data.....	36
3.9. Metode Analisis Data.....	37
3.10. Pengujian Hipotesis .....	38

### **BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1. Gambaran Umum PT Pos Indonesia Kudus .....	41
4.1.1 Sejarah dan Gambaran Umum PT Pos Indonesia Kudus	41
4.1.2 Letak Geografis PT Pos Indonesia Kudus .....	42
4.1.3 Visi dan Misi PT Pos Indonesia Kudus .....	42
4.1.4 Tugas dan Tanggung Jawab PT Pos Indonesia Kudus ..	43

4.1.5 Struktur Organisasi PT Pos Indonesia (PERSERO) Kudus	45
4.2. Gambaran Umum Subyek Penelitian	46
4.2.1 Jenis Kelamin Responden	47
4.2.2 Umur Responden	48
4.2.3 Pendidikan Responden	48
4.3. Statistik Deskriptif Data Penelitian	49
4.4.1 Bukti fisik	50
4.4.2 Keandalan	51
4.4.3 Daya Tanggap	52
4.4.4 Kepuasan pelanggan	53
4.4. Hasil Analisis Statistik	54
4.4.1 Analisis Regresi Linier Berganda	54
4.4.2 Uji t	56
4.4.3 Uji Statistik F	58
4.4.4 Koefisien Determinasi	58
4.5. Pembahasan	60
4.5.1 Pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan pelanggan kantor pos (persero) Kudus	60
4.5.2 Pengaruh keandalan terhadap kepuasan pelanggan Kantor Pos (Persero) Kudus	61
4.5.3 Pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan pelanggan Kantor Pos (Persero) Kudus	62
4.5.4 Pengaruh bukti fisik, keandalan dan daya tanggap berpengaruh secara berganda terhadap kepuasan pelanggan Kantor Pos (Persero) Kudus	63

## **BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1. Kesimpulan .....	65
5.2. Implikasi Penelitian .....	66
5.3. Keterbatasan Penelitian .....	67
5.4. Saran .....	67

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Statistik Pengunjung Kantor Pos Kudus 2013-2015 .....	3
Tabel 2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis .....	23
Tabel 3.1 Hasil Uji Validitas Instrumen .....	31
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Instrumen .....	32
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Instrumen .....	33
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Instrumen .....	34
Tabel 3.5 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen .....	35
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	47
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....	48
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	49
Tabel 4.4 Deskripsi Hasil Penelitian .....	50
Tabel 4.5 Deskripsi Hasil Penelitian .....	51
Tabel 4.6 Deskripsi Hasil Penelitian .....	52
Tabel 4.7 Deskripsi Hasil Penelitian .....	53
Tabel 4.8 Nilai Koefisien Regresi .....	54
Tabel 4.9 Hasil Uji t .....	56
Tabel 4.10 Hasil Uji Statistik F .....	58
Tabel 4.11 Hasil Koefisien Determinasi .....	59



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis .....	25
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT Pos Indonesia (PERSERO) Kudus....	46

